

Anna Huhtanen

## KARHUKUNTIEN NUORTEN PALVELUOPAS VERKKOON

Sosiaalialan koulutusohjelma

2014

## KARHUKUNTIEN NUORTEN PALVELUOPAS VERKKOON

Huhtanen, Anna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaali-alan koulutusohjelma  
Joulukuu 2014  
Ohjaaja: Alvajärvi, Ari  
Sivumäärä: 32  
Liitteitä: 1

Asiasanat: palvelu, oppaat, palveluohjaus, verkkonuorisotyö, nuoret

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli päivittää nuorten palveluopas. Tilaajana palveluoppaalle toimi Porin vapaa-aikavirasto. Oppaaseen kerättiin eri sosiaali- ja terveysalan palveluita nuorille.

Edellinen nuorten palveluopas oli laadittu vuonna 2009 ja se sisälsi ainoastaan Porin kaupungin palveluita. Uuteen palveluoppaaseen kerättiin nuorille suunnattuja palveluita tällä kertaa Porin lisäksi myös Karhukuntien alueelta. Karhukuntiin kuuluu kahdeksan kuntaa Porin ympäriltä. Palveluoppaan avulla haluttiin muun muassa tiivistää yhteistyötä näiden kuntien välillä.

Oppaan sisällön lisäksi päivitystä tehtiin sen julkaisussa. Kirjallisen oppaan sijaan palvelut haluttiin internetiin. Opas suunniteltiin osaksi uusia nuorten nettisivuja, jotka julkaistaisiin vuoden 2015 puolella.

Opas tuotiin lähemmäs nykyaikaa siirtämällä se verkkoon. Yhteiskunnan digitalisointi ja nuorten elämä netissä olivat suuria syitä tähän. Oppaan uskottiin tavoittavan ja auttavan nuoria helpommin internetissä.

Tässä opinnäytetyössä nuorten palveluja kerättiin eri palveluntuottajilta sähköpostitse vuoden 2014 aikana. Palvelujen haussa hyödynnettiin myös internetiä. Kaikista Karhukunnista uusia palveluja saatiin kasaan reilusti yli 100 kappaletta.

## WEB SERVICE GUIDE FOR THE YOUTH OF KARHUKUNNAT

Huhtanen, Anna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Bachelor of Social Services

December 2014

Supervisor: Alvajärvi, Ari

Number of pages: 32

Appendices: 1

Keywords: service, guide, case management, web youth work, the youth

---

The purpose of this thesis was to update a service guide for the youth. The orderer of this thesis was Department of Sports and Youth Affairs of Pori. Different social and health care services for the youth were collected to the guide.

Previous service guide for the youth was drawn up in 2009 and it included only services from the city of Pori. To the new version of the service guide services were collected from Karhukunnat and included with services of Pori. Karhukunnat comprises nine municipality including Pori. Also better alliance between those municipalities was on target by this service guide.

Apart from updating contents of the service guide, the way of publishing the guide was new. The new service guide was chosen to be online instead of book version. The guide was planned to be part of new website for the youth. The website will be brought out in the year 2015.

The guide was modernized by taking it online. Main reasons for modernizing were that society is getting more digitized and also that the youth has their own life on the internet. It was thought that the guide would reach and help youngsters more easily from the web.

In this thesis services were collected by e-mails to the service providers. Internet was also used to research services. Over 100 new services were collected from Karhukunnat.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KAIKEN TAKANA VERKKONUORISOTYÖ .....	7
2.1	Mikä on verkkonuorisotyö? .....	7
2.2	Verkkonuorisotyö Porissa.....	9
3	PALVELUOPAS OSANA PALVELUOHJAUSTA.....	10
4	PALVELUOPAS – ENNALTAEHKÄISEVÄÄ MIELENTERVEYSTYÖTÄ? .....	11
4.1	Ennaltaehkäisevä työ .....	12
4.2	Palveluopas ehkäisevän mielenterveystyön työvälineenä .....	13
5	MIKSI VANHA NUORTEN PALVELUOPAS TARVITSI PÄIVITTÄMISTÄ.....	14
5.1	Väärää tietoa .....	15
5.2	Seutukunnat haluttiin mukaan.....	15
5.3	Käytännöllisyys.....	16
6	PÄIVITETTY PALVELUOPAS NETTIIN – MIKSI? .....	17
6.1	Yhteiskunnan digitalisoituminen .....	18
6.2	Nuorten elämä netissä .....	19
7	TYÖNJAKO.....	21
8	PALVELUIDEN ESITTELYTEKSTIEN KERAÄMINEN.....	22
8.1	Etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä yhteystiedot .....	23
8.2	Viestit palveluille .....	24
8.3	Yli 100 lähetettyä sähköpostia myöhemmin.....	24
8.4	Ja kun kaikki palvelut olivat kasassa .....	25
9	PALVELUOPPAAN TULEVAISUUS .....	26
10	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET.....	30
	LIITE 1 .....	33

# 1 JOHDANTO

Etsiessäni opinnäytetyöni aihetta mielessäni oli oikeastaan yksi ajatus. Aiheen tulisi olla vahvasti sidoksissa nykyaikaan ja miten se paremmin onnistuisikaan, kuin internetin avulla. Internet pyörittää ihmisten elämää nykyään enemmän ja vähemmän, tavalla tai toisella. Verkossa tehtävä sosiaalialan työ kiinnosti minua suuresti.

Olen sosionomi (AMK)-opinnoissani suorittanut päihde- ja mielenterveystyön opintoja. Jälkimmäinen näistä oli se vahvempi kiinnostuksen kohde, joten lähdin hakemaan aihetta liittyen sekä nettiin että mielenterveystyöhön. Porin kaupungin sivuilta löysin erityisnuorisotyön sivut. Sähköpostiviestittelyn tuloksena sain Porin kaupungin erityisnuorisotyönohjaaja Noora Liuhoselta ehdotuksen opinnäytetyön aiheeksi: nuorten palveluoppaan päivitys.

Nuorten palveluoppaan päivittäminen on ollut Porin vapaa-aikaviraston ja verkkonuorisotyön tehtävänä jo pitkään. Vanha opas on laadittu vuonna 2009, joten aikaa on ehtinyt vierähtää. Porin nuorisotyön tiimin suunnitelmissa ei kuitenkaan ollut tyytyä vain oppaan päivittämiseen. Tarkoituksena on luoda kokonaan uudet, nuorille suunnatut nettisivut, joita selaamalla nuori voi löytää palveluoppaan lisäksi erilaisia vapaa-aikaan liittyviä toimintoja ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Porin kaupungilla on tähän asti pyörineet Tiäksää.fi-sivut, joiden kohderyhmänä ovat olleet porilaiset nuoret (Porin kaupungin nuorisoyksikön www-sivut 2014). Tällä kertaa kohderyhmäksi ei jäisi vain Porin kaupungin nuoret, vaan kaikkien Karhukuntien nuoret. Sivujen olisi tarkoitus valmistua vuoden 2015 puolella. Myös palveluoppaasta on tarkoitus tehdä seutukunnallinen, kun oppaaseen otetaan mukaan kaikkien Karhukuntien sosiaali- ja terveysalan palveluita nuorille.

Tehtäväni oli Karhukuntien etsivien nuorisotyöntekijöiden avustuksella olla yhteydessä eri palveluntuottajiin ja pyytää heiltä uusia tai päivitettyjä tietoja palveluistaan nuorille. Palveluiden aihepiiri rajoittui lähinnä sosiaali- ja terveysterve-

luihin – vapaa-aika ja harrastusmahdollisuudet jätettiin osuuteni ulkopuolelle. Sosiaali- ja terveyspalveluihin lukeutuivat myös muun muassa edellä mainitut päihde- ja mielenterveystyön palvelut.

Tartuin aiheeseen, sillä se täytti hakemani kriteerit. Päivitetty opas tulisi nettiin, josta nuoret voisivat sen helposti löytää. Mielenterveystyön näkökulmasta pohdin aihetta ennaltaehkäisevästi: nuoret löytävät apua ongelmiinsa oppaasta ja löytävät tiensä auttavien palveluiden luokse. Kaupan päälle saan itse runsaasti tietoa erilaisista nuorten palveluista – enkä pelkästään kotikaupunkini Porin, vaan myös sen ympäriltä löytyvistä seutukunnista. Muiden Karhukuntien nuorten palvelujen tunteminen on hyödyksi jatkossa, kun haen työpaikkaa tai kun työssäni ohjaan nuoria palveluiden pariin. Ei ole haitaksikaan tuntea, millaisia palveluita muilla kunnilla on tarjota.

## 2 KAIKEN TAKANA VERKKONUORISOTYÖ

Opinnäytetyöni aihetta etsiessä nuoriin suuntautuva työ alkoi kiinnostaa yhä enemmän. Nuorisotyö määritellään nuorisolaissa nuorten sosiaalisuuden vahvistamiseksi, kasvun ja itsenäistymisen tukemiseksi ja aktiivisen kansalaisuuden edistämiseksi (Nuorisolaki 72/2006, 2§). Nuorisotyötä tehdäänkin monella tapaa. On kohdennettua nuorisotyötä, erityisnuorisotyötä, etsivää ja löytävää nuorisotyötä, kulttuurillista nuorisotyötä ja avointa nuorisotyötä (Verke 2014, 18). Nuorisolaissa määritellään, että nuorisotyön järjestämisessä vastuussa ovat kunnat, nuorisoyhdistykset ja muut nuorisotyön järjestöt (Nuorisolaki 72/2006, 7§).

Halusin etsiä aihetta opinnäytetyöhöni teemoilla nuoret, ennaltaehkäisevä työ sekä internet. Nuo asiat summaamalla saa tulokseksi yhden nuorisotyön muodon: verkkonuorisotyö. Porin kaupungin sivuilta löytyikin kyseisestä nuorisotyön muodosta sivut erityisnuorisotyön linkin alta ja otin yhteyttä verkkonuorisotyöntekijään.

Harvemmin mitään työtä enää tehdään hyödyntämättä nettiä, mutta mitä tarkoitetaan varsinaisesti nuorille suunnatulla verkkotyöllä? Ja koska verkkonuorisotyö on palveluoppaan ja uuden nuorten sivuston taustalla mukana, koen tärkeäksi avata hieman tuota kyseistä nuorisotyön puolta. Parilla esimerkillä haluan kuvata verkkonuorisotyön monipuolisuutta nykypäivänä. Esittelen myös hieman tarkemmin Porin verkkonuorisotyötä.

### 2.1 Mikä on verkkonuorisotyö?

Internetiä on hyödynnetty nuorisotyössä jo 80-luvun lopulla. 2000-luvun aikana nettiä on opittu hyödyntämään nuorten kanssa työskentelyyn kuitenkin vielä paremmin. Mahdollisuudet ovat kasvaneet, kun netin erilaiset palvelut ja sovellukset ovat kehittyneet laadukkaammiksi teknologian mukana. (Merikivi, Timonen & Tuuttila 2011, 23)

Verkkonuurisotyön tehtävä on nuorten kohtaaminen netissä. Verkkonuurisotyön menetelmiksi määritellään verkkokeskustelu, reaaliaikainen nuorisotyö verkossa, verkkonuurisotalotyö ja moniammatillinen verkkonuurisotyö. Sinisalo-Juha ja Timonen huomauttavat artikkelissaan ”Verkkoperustaisen nuorisotyön määrittelyä ja teoriaa” siitä, että verkkoon liittyvien käsitteiden määrittely pysyvästi on hankalaa. Verkkonuurisotyöllä onkin monta muuta nimeä: virtuaalinen nuorisotyö, virtuaaliset vuorovaikutuspalvelut, verkkoperustainen nuorisotyö, verkkokeskustelu, virtuaalinen nuorisotyö ja tietokonevälitteinen nuorisotyö. Käsitteiden sisällölliset merkitykset vaihtelevat hieman, mutta päämerkitys niissä on sama: nuorten kohtaaminen. (Merikivi ym. 2011, 23-24)

Tyypillistä verkkonuurisotyötä on nuorten kanssa keskustelu netin kautta. Keskustelu voi tapahtua suoraan verkkonuurisotyölle tarkoitettussa chat-ohjelmassa tai keskustelufoorumissa, sähköpostitse tai esimerkiksi sosiaalista mediaa, kuten Facebookia, hyödyntämällä. Keskustelua voidaan käydä nuoren kanssa kaksin tai pienessä ryhmässä. Nuorella on myös mahdollisuus käydä keskustelua anonyymisti. Tällä tarkoitetaan sitä, että nuoren ei tarvitse paljastaa työntekijälle todellista identiteettiään, vaan pysyä koko keskustelun ajan nimettömänä. Tämä keino on todettu auttavan nuorta kertomaan helpommin ongelmistaan, kun ei tarvitse hävetä tai pelätä paljastumista. (Verke 2014, 16)

Verkkonuurisotyö ei kuitenkaan rajoitu vain chattailuun nuorten kanssa. Työntekijät ovat löytäneet uusia väyliä olla yhteydessä nuoriin. Toiminnallisen verkkonuurisotyön avulla työntekijä pääsee lähemmäs nuorten maailmaa. Toiminnallisia keinoja on monia, mutta yksi toiminnallisen verkkonuurisotyön esimerkeistä on Turussa toimiva Blogi-hanke. Tarkoituksena hankkeessa on se, että nuoret tytöt perustavat yhdessä työntekijän avustuksella nettiin oman blogin. Tavoitteena on saada nuorten tyttöjen ääni kuuluviin. (Verke 2014, 111) Blogista löytyykin muun muassa mielipidekirjoituksia, tarinoita kesälomasta ja nuoren äidin kokemuksia arjesta vauvan kanssa (Turun tyttöjen talon blogi 2014).

Toisessa toiminnallisen verkkonuurisotyön esimerkissä hyödynnetään pelimaailmaa. Nuoret voivat pelata verkossa vaikka jääkiekkopeliä tai fantasia-aiheista roolipeliä työntekijöiden kanssa. (Verke 2014, 17) Helsingissä nuoret pääsevät



myös itse luomaan omia pelejään pelialan ammattilaisten ohjaamana (Verke 2014, 128). Vaikka pelin tohinassa työntekijä tuskin pääsee syvällisesti keskustelemaan nuoren kanssa, pystyy hän avaamaan keskustelua ja kenties luomaan jopa luottamussuhdetta nuoren kanssa.

Verkkonuurisotyötä toimittaa kuntien lisäksi erilaiset nuorisotyön säätiöt ja järjestöt. Muun muassa Mannerheimin lastensuojeluliitto ja A-klinikkasäätiö järjestävät tavoillaan tukea nuorille verkossa. Mannerheimin lastensuojeluliitto pyörittää nuorten netti-sivustoa, jonka kautta nuori voi ongelmistaan chattaila, soittaa tai lähettää kirjeen aikuiselle työntekijälle (Mannerheimin lastensuojeluliiton www-sivut 2014). A-klinikkasäätiön pyörittämät Varjomaailma-sivut tarjoavat erityisesti tukea nuorille, joiden ongelmana on päihdeongelmista kärsivät vanhemmat (A-klinikkasäätiön Varjomaailma-sivut 2014).

## 2.2 Verkkonuurisotyö Porissa

Myös Porissa tehdään verkkonuurisotyötä. Tällä hetkellä siitä vastaa työntekijänä erityisnuorisotyöntekijä Noora Liuhonen. (Porin kaupungin nuorisoyksikön www-sivut 2014) Porissa verkkonuurisotyöntekijän tehtäviin kuuluu verkossa nuorten kanssa toimimisen lisäksi jatkuva kouluttautuminen – työntekijän tulee jatkuvasti olla perillä nuorten elämästä netissä. Markkinoille saapuvat uudet sovellukset ja sivustot tulee tuntee hyvin, jotta tietää mistä nuoret puhuvat ja missä he netissä viettävät aikaansa (Liuhonen sähköposti 2014).

Porin verkkonuurisotyötä tehdään valtakunnallisella tasolla osana Netari-toimintaa. Netari on Pelastakaa Lapset ry:n hallinnoimaa toimintaa. Se on nuorten oma toimintakeskus, jonka kautta he voivat keskustella niin muiden nuorten kuin heitä ongelmissaan auttavien nuorisotyöntekijöiden kanssa. Netarin kautta on myös mahdollista keskustella siellä vierailevien ammattilaisten, kuten esimerkiksi terveydenhoitajien kanssa. Tavoitteena onkin luoda ikään kuin virtuaalinen nuorisotalo, jonne nuoret voivat tulla viettämään aikaansa. Tavoitteena on myös tukea nuorten kasvua ja kehitystä, ennaltaehkäistä ongelmia ja tarjota mahdollisuus tutustua uusiin kavereihin verkossa. Netari toimii kolmella nuorten suosimalla si-

vustolla: Demi.fi, Habbo Hotel ja IRC-Galleria. Toiminta tapahtuu sivuilla arki-iltais-in. Porin lisäksi Netarin toiminnassa ovat mukana Espoo, Kerava, Kuopio, Lappeenranta, Oulu ja Vantaa. (Pelastakaa Lapset ry 2014)

Porissa tuotetaan myös toiminnallista nuorisotyötä hyödyntäen verkkoa. Porin raviradalla järjestettiin nuorten syyslomalla 23.-26.10.2014 Insomnia-pelitapahtuma. Samanhenkiset nuoret kokoontuivat pelaamaan pelejä keskenään verkon kautta. Tapahtumassa on myös muuta toimintaa pelien peluun ohella, kuten esimerkiksi seminaariohjelmaa. Porin kaupungin nuorisotyön tiimi edusti tapahtumassa myös. Tarkoituksena on tavoittaa nuoria myös sieltä, missä nuorisotyön tiimiä ei yleensä nähdä. Tiimi pelaa nuorten kanssa ja keskustelee peleistä. (Porin kaupungin nuorisoyksikön www-sivut 2014)

### 3 PALVELUOPAS OSANA PALVELUOHJAUSTA

Palveluoppaalla tarkoitetaan tietopakettia, joka pitää sisällään tietyille kohderyhmälle suunnatut palvelut. Palveluoppaita on tehty monelle ikäluokalle lapsista vanhuksiin sekä myös vammaispalveluita kaipaaville. Palveluopas selkeyttää asiakkaalle tarjontaa niin sosiaali- ja terveysalan kuin mahdollisista vapaa-ajan vieton mahdollisuuksista ja palveluista. Oppaasta löytyy myös palveluiden mahdolliset yhteystiedot, joihin voi ottaa yhteyttä lisätiedon tarpeessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013)

Palveluopas voi toimia yhtenä työvälineenä palveluohjauksessa. Tässä kappaleessa tarkoitukseni onkin kertoa tarkemmin palveluohjauksesta. Sillä tarkoitetaan nimensä mukaisesti asiakkaan ohjaamista hänelle tarpeellisten palveluiden pariin. Palveluohjaukseen kuuluu asiakkaan kokonaistilanteen ja voimavarojen kartoitus, erityisten tukitoimien järjestäminen ja palveluihin saattaminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013)

Palveluohjaus perustuu työntekijän ja asiakkaan todelliseen kohtaamiseen ja luottamukselliseen suhteeseen. Työntekijällä on suurin vastuu luottamuksellisen suhteen luomisessa, mutta suhteen rakentamiseen tarvitaan myös asiakkaan myötävaikutusta. Tavoitteena on asiakkaan tukeminen mahdollisimman itsenäiseen elämään. Päämääränä on se, että asiakkaan rooli hänen omassa elämässään vahvistetaan ja että hän saa tehdä omia päätöksiä elämänsä suhteen. Tärkeää onkin asiakkaan voimaannuttaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 13-14)

Palveluohjaajana voi toimia esimerkiksi sosiaalityöntekijä, sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Ohjaajan lisäksi asiakkaan tukena ovat ammattilaisten muodostama virallinen verkosto sekä asiakkaan oma sosiaalinen verkosto, johon kuuluvat sukulaiset, ystävät ja muut läheiset ihmiset. Ohjaajan tavoitteena on tehdä itsensä tarpeettomaksi – se onnistuu asiakkaan voimavaroja ja omatoimisuutta vahvistamalla. (Suominen & Tuominen 2007, 21, 25)

Palveluohjaukseen ei ole olemassa valmiita ratkaisuja. Työntekijän tulee oman asiantuntemuksensa mukaan auttaa erilaisia asiakkaita itsenäiseen elämään kannustaen ja motivoiden. Palveluverkoston osaaminen on työntekijälle hyvin tärkeää. (Suominen & Tuominen 2007, 18, 31) Palveluopasta työvälineenä hyödyntämällä työntekijä saakin arvokasta lisätietoa tarvittaessa.

#### 4 PALVELUOPAS – ENNALTAEHKÄISEVÄÄ MIELENTERVEYSTYÖTÄ?

Sosiaalialan opiskeluiden ohella kiinnostukseni mielenterveystyöhön on kasvanut entisestään. Mielenterveydelliset häiriöt ovat kasvava ongelma yhteiskunnassa ja niihin pitäisi puuttua ajoissa. Ennaltaehkäisevästä työstä olen saanut kuulla opiskeluideni alusta asti, mutta sen merkityksen ymmärsin itse kuitenkin vasta myöhemmin.

Haluankin tässä kappaleessa tarkemmin kertoa ennaltaehkäisevästä työstä sosiaali- ja terveysalalla. Vielä tarkemmin aion kertoa ennaltaehkäisevästä mielenterveystyöstä. Itse koen, että palveluopasta hyödyntämällä voidaan tehdä ennaltaehkäisevää työtä. Perustelen myös syitä sille, miksi miellän nuorten palveluoppaan yhdeksi ehkäisevän mielenterveystyön työvälineeksi.

#### 4.1 Ennaltaehkäisevä työ

Ennaltaehkäisevällä työllä halutaan turvata asiakkaan terveys ennen kuin sitä vaarantavat tekijät pääsevät siihen käsiksi. Ennaltaehkäisevää työtä tehdään esimerkiksi lastensuojelussa, työterveyshuollossa ja tietenkin nuorisotyössä. Ehkäisevällä lastensuojelutyöllä turvataan lapsen kasvun ja kehityksen lisäksi myös vanhemman jaksaminen lapsen hoitamisessa (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014a). Työterveyshuollossa työterveyden riskejä etsitään työpaikkaselvityksillä ja säännöllisillä työntekijöiden terveystarkastuksilla (Kansaneläkelaitos 2013).

Nuorisotyössä nuorten sosiaalinen vahvistaminen on ennaltaehkäisevän työn ydin – nuoren elämäntapojen kohentamiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi tehdään paljon ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Kouluissa henkilökunnalla, eritoten oppilashuollolla on vastuu huomata nuoren kasvua vaarantavia tekijöitä ja puuttua niihin ajoissa. Ennaltaehkäisemällä näitä uhkaavia tekijöitä edistetään nuoren kasvua psyykkisellä ja fyysisellä tasolla. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2014b)

Yhdeksi ennaltaehkäisevän työn vahvuudeksi on listattu sen vähäiset kustannukset verrattuna tavalliseen, korjaavaan työhön. Etelä-Pohjanmaalla ELLA-hankkeen yhteydessä valmistetussa esitteessä ”Ehkäisevä työ säästää rahaa – ehkäisevän työn kustannusvaikuttavuus lasten, nuorten ja perheiden palveluissa” esitetään esimerkin kautta, kuinka paljon kunta voisi rahoissaan säästää ennaltaehkäisevällä työllä. Yhdessä esimerkissä masentuneen äidin auttaminen ennaltaehkäisevästi säästää kunnalta noin 80 000 euroa. (Ehkäisevä työ säästää rahaa 2013) Ehkäisevään työhön panostaminen onkin kunnille valtaisa investointi tulevaisuuteen – korjaaville palveluille ei ole niin paljoa tarvetta kun kuntalaiset voivat hyvin (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2009).

## 4.2 Palveluopas ehkäisevän mielenterveystyön työvälineenä

Ihmisen mielenterveys kehittyy ja muovautuu koko elämän ajan. Siihen vaikuttavat yksilön erilaiset kokemukset, sosiaaliset vuorovaikutukset, yhteiskunnan paineet ja kulttuurilliset arvot. Kokiessaan elämän mielekkääksi ihmisen mielenterveys voi hyvin, alamäessä kriisien koettelemana ihmisen mielenterveys kärsii. Hyvä mielenterveys toimii ihmisen voimavarana arjessa selviytymiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2009)

Ehkäisevä mielenterveystyö on toimintaa, jonka tavoitteena on vahvistaa mielen-terveyttä suojaavia tekijöitä sekä vähentää mielenterveyttä vaarantavia tekijöitä niin yksilöillä kuin yhteisöillä. Ehkäisevää mielenterveystyötä toteutetaan muun muassa päivähoidoissa, kouluissa ja työpaikoilla. Toiminta tapahtuu niiden palveluiden ulkopuolella, jotka toimivat lääketieteellisin perustein. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2009)

Nopealla palveluohjauksella voidaan asiakas ohjata palveluihin ennen vakavampia seuraamuksia. Asiakkaan sairauden hoitamatta jättäminen voi johtaa tilanteen pahentumiseen entisestään (Suominen & Tuominen 2007, 60). Useimmista mielenterveyden häiriöistä voi toipua tai niitä voidaan kontrolloida sopivalla lääkityksellä. Tärkeää on löytää mielenterveydellisistä ongelmista kärsivän ihmisen voimavarat ja vahvuudet, joiden avulla hän voi toipua. (Suomen mielenterveysseuran e-mielenterveys-sivut 2014) Palveluohjauksessa tärkeä puoli on juuri asiakkaan voimavarojen kartoitus ja niiden hyödyntäminen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2013).

Nuorille psyykkiset ongelmat ovat yleisiä – noin joka viides nuori kokee jossain vaiheessa ahdistusta tai alakuloisuutta. Yleisimpiä syitä nuorilla hoitoon hakeutumiseen on masennus, aggressiivisuus ja syömisongelmat. (Suomen mielenterveysseuran e-mielenterveys-sivut 2014) Apua hakeva nuori voi myös itsenäisesti selailla palveluopasta ja löytää ratkaisuja omiin ongelmiinsa. Tässä tapauksessa on kuitenkin erittäin tärkeää, että opas on selkeä ja nuori löytää helposti tarvitse-

mansa tiedon. Oppaassa tulisikin käyttää helposti ymmärrettäviä termejä hankalien ammattikäsitteiden sijaan.

## 5 MIKSI VANHA NUORTEN PALVELUOPAS TARVITSI PÄIVITTÄMISTÄ

Porin kaupungin vanha palveluopas on viiden vuoden takaa, vuodelta 2009. Palveluoppaasta ovat vastanneet silloiset Porin etsivän nuorisotyöntekijät: Tiina Aydin, Johanna Hakkarainen ja Elina Nenonen. Jälkimmäisin on vastannut myös oppaan taitosta. Oppaasta löytyy paljon kuvia, jotka ovat Porin kaupungin Nuorten työpajan ja työpaja OT'SO:n nuorten käsialaa. Vanha opas on laadittu mustavalkoiseksi. (Nuorten palveluopas 2009)

Vanhaan oppaaseen on koottu monia nuorille suunnattuja palveluita Porissa. Oppaasta löytyy muun muassa sosiaali- ja perhepalvelut, terveyden ja hyvinvoinnin palvelut, työttömyyspalvelut, psykososiaaliset palvelut sekä mielenterveyspalvelut. Sivuja oppaassa onkin vajaa 50 – lähestulkoon yhtä monta palvelua kuin sivua. Oppaassa on myös sisällysluettelo, lähteet ja pieni johdanto, jossa kerrotaan oppaan käyttötarkoitus. Tavoitteena oppaalla olikin helpottaa nuorta etsimään tarvitsemansa palvelut. (Nuorten palveluopas 2009)

Vaikka opas olikin palveluiltaan kattava, päivitettävää oli paljon. Seuraavaksi perustelen muutamia syitä, joiden takia vanhaa opasta lähdettiin päivittämään. Vanha opas ei ollut enää ajankohtainen eikä vastannut nykyaikaista käytännöllisyyttä. Yksi syy oli myös siinä, että mukaan haluttiin kaikkien Karhukuntien palvelut.

## 5.1 Väärää tietoa

Vanha opas on laadittu vuonna 2009. Sitä on päivitetty edellisen kerran heinäkuussa 2011. Jo verratessa vanhaa ja päivitettyä versiota keskenään, huomaa paljon eroavaisuuksia. Muutamassa palvelun esittelytekstissä työntekijät yhteystietoihin ovat vaihtuneet, toimipiste on siirtynyt muualle ja myös nettisivujen osoite on uudistunut. Myös kuvitusta on hieman muutettu. (Nuorten palveluopas 2009)

Oletettavasti myös vertaamalla vuoden 2011 versiota nyt tekeillä olleeseen oppaaseen eroja löytyy. Päivitetyistä oppaasta on ehtinyt kulua jo kolme vuotta – hieman enemmän, kuin alkuperäisen ja aiemmin päivitetyn version välillä. Lähdin keräämään päivitettyjä palvelutekstejä vanhan oppaan sisällysluettelon mukaan. Saadessani etsivältä yhteystiedot palveluihin, huomasin niissä jo eroja oppaan tietoihin. Nopeasta muutosvälistä kertoo myös se, että myös etsivältä saaduissa yhteystiedoissa oli vanhoja tietoja. Vaihtuvuus on nopeaa.

Oppaasta puuttui moni uusi palvelu. Muun muassa Porissa viime vuoden puolella aloittanut matalan kynnyksen palvelu Kohtaamispaikka ja tämän vuoden alussa käynnistetty Ankkuri-tiimi, jonka tarkoituksena on puuttua nuorisorikollisuuteen. Näistä palveluista sain yhteystiedot etsivältä nuorisotyöntekijältä niiden puuttuessa vanhasta oppaasta. Uusia palveluita kertyi oletettavasti lisää myös kun mukaan otti Karhukuntien palvelut.

Oppaassa oli myös palveluita, joiden toiminta tai nimike on muuttunut tai päättynyt kokonaan. Esimerkiksi vanhan oppaan kuvituksestakin vastannut Työpaja OT'SO ei ole enää toiminnassa. Kriminaalihuoltolaitoksen nimi on vaihtunut rikosseuraamuslaitokseen.

## 5.2 Seutukunnat haluttiin mukaan

Vanha palveluopas keskittyi ainoastaan Porin tarjoamiin nuorten palveluihin. Tällä kertaa tarkoituksena on ottaa mukaan myös Porin seutukuntien eli Karhukun-

tien palvelut nuorille. Näihin kuntiin kuuluvat Porin lisäksi Harjavalta, Huittinen, Kokemäki, Luvia, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku ja Ulvila. Vuonna 2013 asukkaita Karhukunnissa oli yhteensä noin 137 000. (Karhukuntien www-sivut 2014) Seutukunnalla tarkoitetaan muutaman kunnan muodostamaa aluekokonaisuutta. Seutukuntien muodostamisen kriteerinä pidetään kuntien välistä yhteistyötä ja työssäkäyntiä. (Suomen kuntaliiton www-sivut 2014)

Karhukuntien yhteistyön tavoitteena on muun muassa tuottaa taloudellisia etuja kunnille ja panostaa eri palveluiden laatuun ja saatavuuteen. Yhteistyön avulla sekä kuntien välinen että kansainvälinen verkostoituminen on sujuvampaa. Karhukuntien seutuyhteistyötä valvoo karhukuntaneuvosto. Kyseiseen neuvostoon kuuluu jokaisesta kunnasta kunnanhallituksen puheenjohtaja ja hänen varaedustajansa. Neuvosto kokoontuu neljä kertaa vuodessa. (Karhukuntien www-sivut 2014)

Keräsin uuteen oppaaseen palveluita muista seutukunnista samalla tavoin, kuin Porin palveluita – erilaisia sosiaali- ja terveysalan palveluita laidasta laitaan. Tasa-arvoisuus näkyykin siinä, että mukaan otetaan joka kunnasta kaikki mahdolliset palvelut eikä mitään jätetä tarkoituksella pois. Nuorella on näin mahdollisuus saada hänelle kuuluvaa tietoa mistä tahansa Karhukunnasta.

Palveluoppaan kautta on tarkoitus tiukentaa sidettä ja yhteistyötä seutukuntien välillä. Palveluoppaasta nuorten on helppo hakea palveluita myös muista kunnista. Myös työntekijöillä on palvelunohjaajina helpompaa, kun heillä on tietoa lähikuntien tarjoamista palveluista. Palvelu Karhukunnista on laadukkaampaa, mikä on yksi seutukuntien tavoite. Palveluohjaaminen onnistuu myös silloin, kun asiakas on esimerkiksi muuttamassa toiselle paikkakunnalle. Asiakas ei jää heitteille vaila tietoa uuden kaupungin palveluista.

### 5.3 Käytännöllisyys

Vanha nuorten palveluopas oli yli 40 sivuinen opus, joka löytyi niin netistä kuin tulostettuna versiona esimerkiksi Porin kaupungin nuorisotalolta ja etsiviltä nuori-



sotyöntekijöiltä. Vaikka opas kaikkine sivuineen oli täynnä asiaa, ei se kuitenkaan ollut kovin käytännöllinen – ainakaan nykypäivänä. Kappaleessa 5 perustelen tarkemmin syitä, miksi uusi palveluopas piti tuoda käytännöllisyydessä lähemmäs nykyaikaa.

Nettiversiona vanha opas oli vaikeaa selailtavaa. PDF-muodossa olleen oppaan sivuja piti selata alaspäin rullaten. Oppaan läpi kahlaaminen kesti ikuisuuden, vaikka sisällysluettelon kautta pystyi hyppäämään haluamaansa palvelutekstiin. Lukeminen tuntui epämukavalta. Vaikka oppaaseen oli lisätty työpajan nuorten piirustuksia, ei opas ollut kovin kiinnostava visuaalisesti. (Nuorten palveluopas 2009)

Myöskään tietojen päivittäminen ei ollut nettiversiossa tehty helpoksi. Päivitystä vaatinut versio olisi pitänyt poistaa ja tilalle vaihtaa uusi tiedosto. Suurta vaivaa siihen nähden, että uuden tiedon voi päivittää suoraan sivuille – kuten uudessa oppaassa on tarkoitus. (Nuorten palveluopas 2009)

Palveluoppaan kirjallinen versio oli myös hidasta luettavaa, vaikka tulikin paremmin edukseen. Sivuja oli paljon, mutta niitä oli näppärämpi selailla kuin nettiversiota. Kirjallisen version arvo kuitenkin laski vuosien edetessä. Palvelut ja yhteystiedot muuttuivat, eivätkä ne oppaan sivuille muuttuneet itsestään. Päivitetty versio olisi pitänyt tulostaa ja painaa uudelleen, mikä tietäisi taas paljon materiaalikuluja. Yli 40 sivuinen opas papereineen ja musteineen tulisi sen tekijälle kalliiksi.

## 6 PÄIVITETTY PALVELUOPAS NETTIIN – MIKSI?

Kirjalliseksi versioksi enimmäkseen tarkoitettu vanha palveluopas löytyi hankalasti luettavana versiona myös netistä. Uuden palveluoppaan on tarkoitus tulla osaksi uusia nuorille suunnattuja nettisivuja. Mutta miksi oppaan on olla hyvä

netissä sen sijaan, että se löytyisi nuorisotalojen lehtihyllyiltä tai työntekijöiden mapeista?

Nettiä selaamalla löytää lukuisia nuorille suunnattuja tietopalvelusivustoja. Esimerkiksi Nuorten elämä.fi-sivusto on Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus Koordinaatin hallinnoima sivusto, joka on suunnattu kaikille Suomessa asuville nuorille. Sivusto tarjoaa opastusta vaikeissa tilanteissa oleville nuorille. Sivustolta löytyy muun muassa aihealueita liittyen omaan talouteen, ihmissuhteisiin ja seurusteluun, nettiin ja hyvinvointiin. (Koordinaatin Nuorten elämä-sivut 2014) Muita nuorten sivustoja on esimerkiksi Savon alueen nuorille suunnatut Po1nt.fi-sivut (Po1nt – nuorten portaalin www-sivut 2014), Espoon kaupungin yESBOx-neuvontasivut (Espoon kaupunki 2014) ja Varsinais-Suomen alueen nuorille tarkoitettut Pointti.info-sivut (Pointti.infon www-sivut 2014).

Johdannossa kerroin jo halustani tehdä opinnäytetyön, jonka aihe on ajankohtainen ja nykyaikaa. Internet hallitsee nykyaikana ihmisten arkea huomaamattakin. Tietokirjallisuutta harvemmin enää hyödynnetään, kun tietoa pääsee hakemaan näppärästi netistä pari kertaa sormea pyyhkäisemällä. Edellä mainitut nuorten palvelusivut tarjoavat laadukasta ja päivitettyä tietoa nuorille vanhojen kirjojen sijaan. Seuraavissa kappaleissa kerronkin hieman yhteiskunnan digitalisoitumisesta sekä oppaan kohderyhmän, nuorten, elämästä netissä – perusteluja sille, miksi oppaan paikka on netissä.

## 6.1 Yhteiskunnan digitalisoituminen

Tommi Tossavainen kertoo kirjassaan ”Nuoret, pelit & netti - kirja lasten ja nuorten netinkäytöstä, pelaamisesta ja verkkoyhteisöllisyydestä” siitä, kuinka vielä 2000-luvun pintaan internet ja sen käyttö oli vielä kaukana nykyajasta. Internetin käyttö oli hidasta ja se ei sisällöltään ollut kovin kummoista. Käyttö tapahtui lähinnä kotikoneella hitaalla ja kalliilla yhteydellä. Suuri ero oli myös siinä, että sivustoja oli hankala päivittää, sillä siihen vaadittiin erikoisosaamista – näin ollen tietoa sisältävät sivut olivat usein aikaansa jäljessä. Sivustojen kävijä ei myöskään

voinut suuresti vaikuttaa sivustojen sisältöön esimerkiksi palautetta antamalla. (Tossavainen 2008, 4)

Media onkin kehittynyt sen sisältävien ohjelmien lisäksi myös teknologisesti, kun internet ja matkapuhelimet ovat yleistyneet hurjasti (Joensuu 2007, 23). Teknologian kehittyessä myös yhteiskunta digitalisoituu, kun suuri osa tiedosta muutetaan digitaaliseen muotoon. Nettiä voi selailla ajasta riippumatta mukana kulkevalla tabletilla tai matkapuhelimella – netin käyttö ja siellä seikkailu onkin tehty hyvin helpoksi. 2000-luvun vaihteessa hallinneet joukkoviestimet – eli radio, televisio ja sanomalehdet – ovat liittyneet osaksi nettiä. (Seppänen & Väliaverronen 2012, 16, 20) Netin käyttäjällä on rajoittamaton mahdollisuus löytää uutta tietoa ja viihdyttää itseään, kun kaikki viestimet löytyvät yhden laitteen avulla.

Nykyaikana on vaikea kuvitellakaan, että yhteiskunta selviäisi ilman nykyaikaista viestintä- ja mediajärjestelmää (Seppänen & Väliaverronen 2012, 11). Teknologia mahdollistaa myös tiedonhaun ajattomuuden. Kuka tahansa voi hakea milloin tahansa tietoa internetistä. Palveluoppaastakin nuori voi hakea tarvitsemaansa tietoa sen sijaan, että odottaisiin viraston oven takana työntekijää, jolta saisi tarvitsemansa tiedon.

## 6.2 Nuorten elämä netissä

Nuoruudella tarkoitetaan ihmisen kehitysvaihetta lapsuuden ja aikuisuuden välillä. Nuorisolaki määrittää nuoren alle 29-vuotiaaksi (Nuorisolaki 72/2006, 2§). Väestöliiton sivuilla nuoruus jaetaan kolmeen vaiheeseen: varhaisnuoruus 12-14-vuotiaana, varsinainen nuoruus 15-17-vuotiaana ja jälkinuoruus 18-22-vuotiaana. Nuoruuden kehitystehtäviin kuuluu muun muassa vanhemmista irtautuminen, itsenäistyminen sekä ruumiinkuvan ja seksuaalisuuden jäsentäminen. Nuori elää suuressa myllerryksessä, mutta toisaalta myös suuressa tiedonjanoissa. (Väestöliitto 2014b)

Vuonna 2013 suomalaisista 16-24-vuotiaista nuorista 93 % kertoi käyttävänsä nettiä päivittäin, useita kertoja päivässä 76 % (Väestön tieto- ja viestintätekniikan

käyttö 2013, liitetaulukko 7). Nettiä hyödynnetään runsaasti kodin lisäksi myös kouluissa tietoa etsiessä. Netti toimii nuorilla tiedonhaun lisäksi sosiaalisen kanssakäymisen keinona. Keskustelua voidaan netissä jatkaa siitä, mihin koulussa jäätiin. Internet mahdollistaa nuorelle myös uusien kaverisuhteiden luomisen ja niiden ylläpitämisen. (Väestöliitto 2014a)

Nuoret ovat aina olleet ensimmäisinä tutustumassa ja hyödyntämässä markkinoiden uutta teknologiaa. He toimivat edelläkävijöinä ja osaavat käyttää teknologian mahdollisuuksia niin huviin kuin hyötyyn. Nuoret oppivat nopeasti hallitsemaan käyttöön otetut tekniset laitteet. Toisaalta kännykät ja internet ovat nuorten keskuudessa niin suosittuja, että niitä pidetään jo itsestään selvyytenä. Kännykät ja netti ovat selvänä osana nuorten elämää sen sijaan, että ne toimittaisivat pelkästään viestintävälineen virkaa. (Joensuu 2007, 7, 23)

Nuorten todellinen elämä ja nettimaailma kulkevat limittäin – molemmista löytyy samat kaverit, harrastukset ja kiinnostuksen kohteet. Nuoret keskustelevat netissä kavereidensa kanssa, käyttävät sosiaalista mediaa, kuuntelevat musiikkia ja pelaavat pelejä. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2013 nuoret hyödynsivät internetiä eniten sähköpostien lähettelyyn, verkkolehtien selaamiseen, tiedonhakuun ja yhteisöpalvelujen seuraamiseen. Myös palveluiden haku oli nuorten listalla korkealla. (Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2013, liitetaulukko 11)

Nuoruudessa vertaisryhmien merkitys korostuu. Omien vanhempien ja perheen merkitys vähenee ja nuori hakee tukea ja turvaa omasta ikäluokastaan. Erottuakseen vanhemmistaan nuoret ovat myös kehittäneet omaa nuorisoslangiaan nettiin. Slangiin kuuluvat erilaiset lyhenteet ja hymiöt. Internet mahdollistaa valtaisan puitteen uudenlaiselle, samaa slangia puhuvan ryhmän muodostumiselle. Ryhmässä tuetaan ja poistetaan yksinäisyyttä tarjoamalla uudenlaista, nykyaikaista kasvuympäristöä. (Joensuu 2007, 7; 20-23)

Nuorten nettimaailmassa on myös ongelmansa. Sosiaalinen kanssakäyminen netissä voi kääntää myös selkäpuolensa. Nuorille ei enää riitä kiusaaminen kasvotusten, vaan kiusaamista harrastetaan myös netissä. Nuoret voivat esimerkiksi levittää netin kautta perättömiä huhuja kiusatuista. (Väestöliitto 2014a) Toisena nuor-

ten ongelmana netissä voi mainita nettiriippuvuuden, joka on kasvava ongelma nuorten keskuudessa. Netin käyttö on riippuvaiselle pakonomaista. Sen äärellä nuori voi viipyä myös yön yli ja ruokailut voivat unohtua. Nettiriippuvaisen nuoren vaara syrjäytymiseen on suuri. (Koordinaatin Nuorten elämä-sivut 2014)

## 7 TYÖNJAKO

Uusi päivitetty palveluopas on tarkoitus tulla osaksi uusia nuorten nettisivuja, jotka julkaistaan vuoden 2015 puolella. Nettisivuilta nuori löytää oppaan lisäksi paljon vinkkejä vapaa-ajan viettoon ja erilaisista vaikutusmahdollisuuksista. Sivuilta nuori löytää myös ajankohtaisia uutisotsikoita ja blogitekstejä. Palveluoppaaseen nuori pääsee uusien nettisivujen linkin kautta. Oppaan sivuilta nuori voi löytää palveluja teemoittain linkkien takaa tai palveluja voi suodattaa paikkakuntien mukaan.

Palveluopasta ja nettisivuja työstämään perustettiin pieni työryhmä. Lisäksi ryhmään kuului Porin kaupungin erityisnuorisotyöntekijä Noora Liuhonen, etsivä nuorisotyöntekijä Anni Heikintalo ja myös opinnäytetyötään työstävä medianomiopiskelija Anniina Korpi. Lisäksi ryhmässä oli mukana sivujen ulkoasua suunnitellut nuorten mediapajan hanketyöntekijä Aleksi Salminen.

Työryhmä kokoontui vuoden 2014 aikana muutaman kerran. Palaverien aikana teimme selkeän työnjaon, sovimme palveluoppaan sisällöstä ja suunnittelimme uusia nettisivuja. Vuoden edetessä kävimme palavereissa myös tiiviisti läpi työn etenemistä. Noora Liuhonen toimi ensimmäisen palaverin koollekutsujana, seuraavien palaverien ajankohdat sovimme yhdessä. Jokaisessa palaverissa noudattimme aiemmin laadittua esityslistaa ja laadimme pöytäkirjat.

Työnjaossa minun osuuteni oli kerätä päivitettyyn palveluoppaaseen uudet esitelytekstit ja yhteystiedot palveluista – eli palveluoppaan tietopuoli. Lisäksi kirjoiti-

taisin oppaaseen muuta materiaalia, kuten esittelytekstejä ja mahdollisia sananse-lityksiä. Haussa olevien palveluiden yhteystiedot saisin Karhukuntien etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä, joiden yhteystiedot taas saan Anni Heikintalolta. Anni lähetti minulle myös oman osuutensa etsivänä työntekijänä, eli Porin eri palveluiden yhteystiedot.

Oman osuuteni valmistuessa pääsi Anniina Korpi oman osuutensa pariin. Anniina tekee opinnäytetyönään uusille palveluoppaan sivuille muotoilut ja koodaukset – eli oppaan visuaalisen puolen. Sovimme, että Noora Liuhonen olisi hänen tuke-naan työn alkaessa. Noora työsti myös itse uusia nettisivuja. Hänen osuutenaan oli tuoda sivuille erilaiset vapaa-ajan viitteet ja harrastusmahdollisuudet – kaikki ne, jotka minun osuudestani karsittiin pois. Hän myös suunnitteli sivujen ulkoasua yhdessä Aleksi Salmisen kanssa.

Palavereissa sovittiin aikatauluista niin, että minun osuuteni tulisi olla valmis syksyllä 2014. Tarkoitukseni oli valmistua saman vuoden lopussa, joten materiaalin piti olla kerättynä ajoissa tätä ennen. Sivujen suunnittelua lähdettiin työstämään keväällä 2014. Anniina ryhtyisi työstämään omaa osuuttaan kunnolla kesän aikana ja saadessaan minun materiaalini. Syksyllä sivujen työstäminen aloitettiin virallisesti.

## 8 PALVELUIDEN ESITTELYTEKSTIEN KERÄÄMINEN

Suunnitellessani oman osuuteni eli esittelytekstien keräämistä selkeää oli yksi asia, nimittäin keinoni kerätä tarvittavat tiedot. Päädyin sen enempää harkitsematta kyselemään palveluiden tietoja palveluidentarjoajilta sähköpostitse. Ajattelin sähköpostien olevan nykyaikaa ja uskalsin ajatella etenkin työsähköpostien olevan kovassa käytössä. Ihmiset voisivat lukea viestini ja palata asiaan paremmalla hetkellä – tietenkin pyytämäni aikaraja huomioon ottaen. Lisäksi pyytämäni asiaan olisi helppo vastata sähköpostitse, kun mahdollisen liitetiedoston pystyi lisäämään

vastauksen yhteyteen. Puhelimitse olisi pitänyt sopia erikseen keinoista, jolla palvelun esittelyteksti saataisiin minulle. Tuskin kukaan sitä olisi minulle ryhtynyt puhelimitse sanelemaan.

Ensin tehtävänäni oli pyytää eri nuorille suunnattujen palveluiden yhteystietoja eri Karhukuntien etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä. Yhteystiedot olin jo saanut Porin etsivältä nuorisotyöntekijältä Anni Heikintalolta. Yhteystiedot saatuani olin yhteydessä palveluihin ja pyysin heiltä päivitettyt esittelytekstit uuteen oppaaseen. Seuraavaksi kerronkin eri työvaiheista tarkemmin.

### 8.1 Etsiviltä nuorisotyöntekijöiltä yhteystiedot

Aloitin työni lähettämällä huhtikuun puolessa välissä sähköpostia Karhukuntien etsiville nuorisotyöntekijöille. Esittelin viestissä itseni ja aiheeni kerätä palveluiden esittelytekstejä uuteen, päivitettyyn oppaaseen. Pyysin yhteystietoja vanhan palveluoppaan pohjalta. Lisäsin viestini loppuun myös vanhaan oppaan linkin, josta etsivät saisivat käsityksen siitä, millaisia palveluita oli haussa.

Vastauksia etsiviltä tuli tiputellen ja ne olivat vaihtelevia. Yhden kunnan nuorten palvelujen yhteystiedot sain järjestelmällisesti listattuna. Toiselta etsivältä sain yhden linkin, jonka takaa minun piti itse löytää hakemani palvelut yhteystietoineen. Sain myös pari vastausta, joissa etsivä oli sähköpostiin maininnut pari numeroa puhelinnumeroineen – ei siis tarkkoja yhteystietoja, vaan jotain sinne päin.

Seitsemästä etsivästä nuorisotyöntekijästä yksi jätti vastaamatta sähköpostiviestihini. Vaikka odotukseni vastausten määrästä palveluidentarjoajien suhteen olivat suuret, en edes kyseenalaistanut mahdollisuutta, että etsivä jättäisi vastaamatta viestiini. En kuitenkaan jäänyt odottelemaan vastausta sen enempää, vaan etsin kyseisen kunnan palvelut omatoimisesti netistä.

## 8.2 Viestit palveluille

Etsiviltä saatujen yhteystietojen kautta ryhdyin lähettämään sähköpostiviestejä palveluntarjoajien perään. Aloitin Porin palveluista, sillä Pori on palveluntarjoajana suurin ja tiesin sen vaativan eniten aikaa. Vastauksia sain toukokuusta elokuuhun - vaihtelevasti, mutta kaikki kuitenkin lopulta vastasivat.

Lähetin palveluntarjoajille viestin samalla tyylillä, kuin etsiville nuorisotyöntekijöille. Esittelin itseni ja tarkoitusperäni lyhyesti. Jokaiseen viestiin kirjoitin vielä erikseen, kenelle viesti oli suunnattu. Näin viestin lukija ymmärsi minun pyytävän palvelutekstiä juuri heiltä sen sijaan, että lähettelin viestejä sattumanvaraisesti sinne ja tänne.

Kesällä ryhdyin lähettämään sähköposteja muille kunnille. Viestejä tuli lähetettyä paljon vähemmän mitä Porin palveluille. Esimerkiksi Ulvilan kunnalle lähetin viestejä viitisen kappaletta, kun Porin palveluihin viestejä lähti yli 30. Muissa kunnissa käytin hyödyksi enemmän internetiä, jonka kautta hain lisää mahdollisia palveluja etsivien nuorisotyöntekijöiden ehdotusten lisäksi.

## 8.3 Yli 100 lähetettyä sähköpostia myöhemmin

Ensimmäisten sähköpostien lähettämisen jälkeen olo oli toiveikas. Vastauksia tuli muutama ja odotin aina huomiseksi lisää vastauksia. Sähköpostilaatikkoni täyttyi nopeasti lähetetyistä viesteistä, joita kertyi loppujen lopuksi yli 100 kappaletta.

Vähitellen työn edetessä ymmärsin, etteivät sähköpostit olleetkaan niin itsestään selvä kommunikointikeino. Se, minkä toinen henkilö ymmärsi, jätti toinen lukematta. Se, mistä toinen henkilö ymmärsi kysymyksen olevan pienestä esittelytekstistä, ymmärsi toinen kyseessä olevan haastattelu. Lähetin kaikille palveluntarjoajille saman viestipohjan, johon muokkasin ainoastaan pyydetty palautuspäivät ja palvelun nimikkeen (Liite 1). Silti vastaukset olivat erilaisia. Tavoitteenani oli kirjoittaa mahdollisimman yksinkertainen ja selkeä sähköpostiviesti. Ohjeistin



kysymään lisätietoa, jos sitä tarvitsi. Muutama henkilö kaipasikin apua ja selvennystä viestiini ja sitä heille tarjosin - niin sähköpostitse kuin puhelimitse.

Viestissäni pyysin aikaa ihmisten töiden keskeltä. Toukokuuisissa viesteissäni asiassa ei vielä ollut kiire, joten en painostanut liikaa. Elokuusiin sähköposteihin asetin sen sijaan tiukemman aikataulun, mikä näkyi vastauksissa. Joku vastasi lomalta, toinen vetosi kiireisiin.

#### 8.4 Ja kun kaikki palvelut olivat kasassa

Viimeiset palvelutekstit sain elokuun aikana, viimeisin saapui jo syyskuun alussa. Olin tyytyväinen, sillä kaikki haussa olleet Porin palveluiden tekstit saapuivat minulle. Muilla kunnilla vastausprosentti ei ollut niin suuri. Sain kuitenkin soittamalla tai netistä hakemalla puuttuvia palveluita kiitettävästi.

Olin koonnut kaikki palvelut OneDrive-palveluun. OneDrive on pilvipalvelu, johon voi tallentaa omia työtiedostoja tai kuvia. Tiedostoja voi selailla paikasta riippumatta vaikka älypuhelimella. (Microsoft OneDrive-sivut 2014) Järjestin kaikki palvelut omien aihealueidensa alle: nuorille suunnatut palvelut (esimerkiksi erityisnuorisotyö), opiskelu, päihteet ja mielenterveys, raha-asiat, rikos, sosiaalipalvelut, terveys, työllisyys ja yhdistykset. Teemojen alla palvelut oli jaettu kuntien mukaan. Olin myös kirjoittanut jokaisesta teemasta tarpeen mukaan pienen esittelytekstin.

Lähetin OneDriven kautta palvelut kaikille työryhmässä oleville. Sain kehuja otsikoista ja väliesittelyteksteistä. Totesimme yhdessä palveluiden vaativan vielä muutamia korjauksia. Myöhemmin laadin vielä esittelytekstin palveluoppaan etusivulle. Esittelytekstissä kerroin todella tiiviisti palveluoppaan tarkoituksen.

Työni jälkeen opas jäi Anniinan käsiin. Hän oli laatinut palveluoppaan sivuille valmiin pohjan, joka myötäili uusien nuorten nettisivujen pohjaa värimaailmaltaan ja muotoilultaan. Sivuille on laadittu linkit palvelujen teemojen mukaan ja niiden

alta nuori voi etsiä hakemaansa palvelua. Jokaisen linkin alta löytyy myös tarvittaessa esittelytekstiä tai vaikeiden sanojen määrittelyä.

## 9 PALVELUOPPAAN TULEVAISUUS

Millainen on sitten palveluoppaan tulevaisuus? Oppaalla on mielestäni hyvät edellytykset selvitä pätevänä tietopakettina vielä parin vuoden päästäkin. Netin käytön suosiolle ei näy loppua ja nuoret tulevat jatkossakin hakemaan tietoa netin kautta. Sellaisenaan palveluopas se ei kuitenkaan selviä – päivittämistä vaaditaan varmasti jo nopeallakin aikataululla.

Uudet nuorille suunnatut nettisivut julkaistaan ensi vuoden aikana. Nimeä sivustolla ei vielä ole. Sivujen nimestä oli kuitenkin käynnissä lokakuun loppuun asti nimikilpailu, johon nuoret saivat osallistua. Jo tällaisella nimikilpailulla sivuille saadaan näkyvyyttä ja nuoret kuulevat siitä ensimmäistä kertaa. Nuoret pääsevät vaikuttamaan sivujen materiaaliin nimen lisäksi. Sivuille nostetaan nuoria kiinnostavia uutisotsikoita ja blogimateriaalia.

Opas on osana uusia nettisivuja, jotka ovat varmasti aluksi runsaan huomion keskipisteenä. Uusien nuorten sivujen kautta palveluopas pysyy myös mukana päivityksissä. Vaihtuvia yhteystietoja voidaan korjata nopeasti. Päivitettävyyden helpous onkin tärkeä edellytys sille, että opas pystytään pitämään ajan tasalla. Kunhan vain joku tietää, mitä päivitetään. Työntekijöiden lisäksi nuoret ja muut sivuilla vierailijat osaavat vinkata puutteellisia tai virheellisiä tietoja, jotka voidaan näppärästi korjata.

Muutoksia oppaaseen tulee tehdä nopeasti sivujen julkaisemisen jälkeen. Vuoden 2015 alussa tapahtuu kuntaliitos, kun Lavia liitetään osaksi Poria. Aiemmin Pohjois-Satakunnan seutukuntaan kuulunut Lavia siirtyy nyt Karhukuntiin. (Lavian

kaupungin www-sivut 2014) Lavian palvelut tuleekin liittää osaksi palveluopasta. Kuten jo aiemmin totesin, vaihtuvuus palveluoppaassa on todella nopeaa.

Palveluoppaan päivittäminen ja ylläpito on tehty helpoksi, mutta kenellä on vastuu sen hoitamisesta? Vastuu palveluoppaan päivittämisestä on varmasti suurimmaksi osaksi sen tilaajalla, Porin vapaa-aikavirastolla ja verkkonuurisotyöllä. Vastuussa oleva verkkonuurisotyöntekijä päivittää puuttuvia tietoja ja poistaa turhia. Tärkeää olisi myös, jos palvelut pitäisivät omien tietojensa päivittämistä tärkeänä ja osallistuisivat siihen.

Porin vapaa-aikavirasto on lähettämässä Opetus- ja kulttuuriministeriölle hankemuksen ensi vuodelle. Hankerahalla halutaan tukea palveluoppaan ja uuden nuorten sivuston markkinointia. Päätös hankerahasta saadaan vuoden 2015 keväällä. (Liuhonen sähköposti 2014)

Hankerahalla halutaan lisäksi palkata kokopäiväinen työntekijä kolmeksi vuodeksi. Työntekijää tarvitaan etenkin palveluoppaan juurruttamisessa. On tärkeää saada palveluopas osaksi erilaisten nuorisopuolen työntekijöiden työtä. Kun työntekijät käyttävät palveluopasta yhtenä työvälineenään, he kokevat myös sen päivittämisen varmasti tärkeänä. Näin vastuussa olevan työntekijän taakka palveluoppaan päivittämisestä kevenee. (Liuhonen sähköposti 2014)

## 10 POHDINTA

Palveluiden kokoamisen jälkeen pää oli täynnä uutta tietoa. Työni arvon ymmärsin oikeastaan vasta sen ollessa valmis. Opin paljon niin itse palveluista kuin varsinaisen oppaan työstämisestä. Tässä kappaleessa on hieman loppupohdintaa siitä, mitä sain aikaiseksi ja mitä tästä opin.

Vanhan palveluoppaan palveluiden lisäksi tutustuin uusiin Porin palveluihin. Vaikka olin monesta palvelusta kuullut nimeltä, pääsin tällä kertaa tutustumaan niihin hieman paremmin. Myös muiden kuntien palveluista jäi jotain käteen. Palveluiden yhteyshenkilöiden nimiä jäi runsaasti mieleen ja sain tuntumaa siitä, কেন olla tarvittaessa yhteydessä myös tulevaisuudessa.

Yllättävin asia itselleni oli se, kun ymmärsin palveluverkoston laajuuden. Palveluita kertyi kaikista Karhukunnista yhteensä reilusti yli 100. Tiedon hakeminen laajasta palveluiden viidakosta on nuorelle varmasti haasteellista. Vaikka sain kerättyä oppaaseen runsaasti palveluja, olen lähes varma siitä, että jotain jäi uupumaan. Uskon ja toivon puuttuvien palvelujen kuitenkin päätyvän oppaaseen lopulta, kun opasta päästään mainostamaan eri kunnille ja palveluille. Toivottavaa olisi, että oppaasta kuulevat puuttuvat palvelut haluaisivat liittää oman esittelytekstinsä oppaaseen ja olisivat yhteydessä verkkonuorisotyöntekijään.

Itse palveluoppaan palveluiden lisäksi opin paljon itse työskentelystä, eritoten tiedonkeruusta. Tavalla kerätä tarvittavaa tietoa on merkitystä. Oma mieltymys tiettyyn tiedonkeruutapaan ei välttämättä ole sama kaikilla. Työtä tehdessä korostui se, että kaikki eivät pidä sähköpostittelusta vaan kannattavat enemmän puhelimen käyttöä. Perusteluni sähköpostin käytön helppoudelle ei pätenyt kaikilla. Moni halusi puhelimitse vielä varmistaa mistä oli kyse ja mitä heidän nyt pitää minulle oikein lähettää.

Vaikka aloitin palveluoppaan esittelytekstien keräämisen jo vuoden alussa, totesin aikatauluni olleen loppujen lopuksi suppea. Kesä eteni nopeasti. Alkusyksystä esittelytekstien kerääminen oli jo hankalampaa, sillä olin opiskeluiden kautta harjoittelussa. Aikataulun suunnittelu tarkemmin etukäteen olisi varmasti auttanut asiaa, vaikka lopulta sainkin pyytämäni palvelutekstit.

Kiinnostukseni verkkonuorisotyöhön kasvoi työtä tehdessä. Ymmärsin verkkonuorisotyön arvon nykypäivänä – työtä tehdään siellä, mistä nuoret parhaiten tavoittaa. Netissä nuori voi myös anonyymisuuden turvin kertoa ongelmistaan luottavaisemmin – verraten siihen, että kertoisi murheistaan vielä tuntemattomalle työntekijälle kasvotusten. Mielestäni nuorille järjestetyt yhteisölliset pelitapahtumat

ovat loistavia. Kotiin tietokoneen äärelle juuttunut nuori saadaan ulkoilmaan tekemään edelleen sitä mistä pitää. Näkisin itseni hyviin verkkonuorisotyöntekijänä – vielä kun siihen summaisi vahvasti mielenterveystyön.

## LÄHTEET

A-klinikkasäätiön Varjomaailma-sivut. 2014. Viitattu 22.10.2014.  
<http://www.varjomaailma.fi>

Ehkäisevä työ säästää rahaa. 2013. Etelä-Pohjanmaan kehittäjäverkosto. Viitattu 27.10.2014.  
<http://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/sosiaalipalvelut/hankkeet/6JqArYEEv/Ehkaisevatyosaastaraahaesitenettiversio.pdf>

Espoon kaupunki. 2014. Nuorten tieto- ja neuvontapiste YesBox. Viitattu 28.10.2014. <http://www.espoo.fi/yesbox>

Joensuu, M. 2007. Nuorten internet-yhteisöt ja niiden merkitys nuorisotyön kannalta. Helsinki: Gummerus.

Kansaneläkelaitos. 2013. Ehkäisevä työterveyshuolto. Viitattu 27.10.2014.  
<http://www.kela.fi/ehkaiseva-tyoterveyshuolto>

Karhukuntien www-sivut 2014. Viitattu 21.9.2014. <http://www.karhukunnat.fi>

Koordinaatin Nuorten elämä-sivut. 2014. Viitattu 27.10.2014.  
<http://www.nuortenelama.fi/>

Lavian kaupungin www-sivut 2014. Viitattu 27.10.2014. <http://www.lavia.fi>

Liuhonen, N. Opparista kysyttävää. Vastaanottaja: Huhtanen Anna. Lähetetty 22.10.2014 klo 15:12. Viitattu 23.10.2014.

Mannerheimin lastensuojeluliiton www-sivut. 2014. Viitattu 22.10.2014.  
<http://www.mll.fi>

Microsoft OneDrive-sivut. 2014. Viitattu 28.10.2014.  
<http://www.onedrive.live.com/about/fi-fi>

Merikivi, J., Timonen, P. & Tuuttila, L. 2011. Sähköä ilmassa – näkökulmia verkoperustaiseen nuorisotyöhön. Helsinki: Unigrafia.

Nuorisolaki. 2006. 21.7.2006/72.

Nuorten palveluopas – palveluiden popularisointi. 2009. Pori. Viitattu 8.10.2014.  
<http://www.pori.fi/material/attachments/tyollisyysyksikko/nuortentyopaja/5tq68IkUr/nuortenpalveluopas.pdf>

Pelastakaa Lapset ry. 2014. Netari pähkinänkuoressa. Viitattu 22.10.2014.  
<http://www.pelastakaalapset.fi/nuorisotoiminta/netari/netari-pahkinankuoressa/>

Po1nt - nuorten portaalin www-sivut. 2014. Viitattu 28.10.2014.  
<http://www.po1nt.fi>

Pointti.infon www-sivut. 2014. Viitattu 28.10.2014. <http://www.pointti.info>

Porin kaupungin nuorisoyksikön www-sivut. 2014. Viitattu 23.10.2014. <http://www.tiäksää.fi>

Seppänen, J. & Väliverronen, E. 2012. Mediatyhteiskunta. Tampere: Vastapaino.

Suomen Kuntaliiton www-sivut 2014. Viitattu 21.9.2014. <http://www.kunnat.net>

Suomen mielenterveysseuran e-mielenterveys-sivut. 2014. Viitattu 28.10.2014. <http://www.e-mielenterveys.fi>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus – portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Picaset Oy

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2009. Ehkäisevä mielenterveystyö kunnissa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino oy. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/bdea673d-8c0f-45f5-90ed-41463001ad7e>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2013. Palveluohjaus. Viitattu 8.10.2014. <http://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/aikuissosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi/aikuissosiaalityo/palveluohjaus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014a. Ehkäisevä lastensuojelu. Viitattu 27.10. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2014b. Nuoret ja ehkäisevä työ. Viitattu 27.10. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu/ehkaisevan-tyon-toteuttaminen/nuoret-ja-ehkaiseva-tyo>

Tossavainen, T. 2008. Nuoret, pelit & netti - Kirja lasten ja nuorten netinkäytöstä, pelaamisesta ja verkkoyhteisöllisyydestä. Julkaisija/paikka ei tiedossa. Viitattu 21.10.2014. <http://www.nettiguru.fi/kirja.pdf>

Turun tyttöjen talon blogin www-sivut. 2014. Viitattu 22.10.2014. <http://www.turuntyttojentalo.blogspot.fi/>

Verke. 2014. Verkko nuorisotyössä – nuorisotyö verkossa. Helsinki: Paintek Pihlajamäki oy. Viitattu 22.10.2014. [http://www.verke.org/images/pdf/Verkko\\_nuorisotyossa.pdf](http://www.verke.org/images/pdf/Verkko_nuorisotyossa.pdf)

Väestöliitto. 2014a. Netti ja media. Viitattu 21.10.2014. [http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/tietoa\\_vanhemmille/murrosikaisten-vanhemmat/tietoa/netti\\_ja\\_media](http://www.vaestoliitto.fi/vanhemmuus/tietoa_vanhemmille/murrosikaisten-vanhemmat/tietoa/netti_ja_media)

Väestöliitto. 2014b. Nuoruuden kehitystehtävät. Viitattu 23.10.2104.  
[http://www.vaestoliitto.fi/seksuaalisuus/tietoa-seksuaalisuudesta/ammattilaiset/tietopankki/nuoruuden\\_kehitystehtavat/](http://www.vaestoliitto.fi/seksuaalisuus/tietoa-seksuaalisuudesta/ammattilaiset/tietopankki/nuoruuden_kehitystehtavat/)

Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. 2013. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 27.10.2014. <http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/index.html>



## LIITE 1

OPINNÄYTETYÖ Nuorten seutukunnallinen palveluopas

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Tarkoitukseni on valmistua sosionomiksi tämän vuoden lopulla.

Teen tällä hetkellä opinnäytetyötä Porin vapaa-aikavirastolle - aiheena uusi, päivitetty versio nuorten palveluoppaasta. Aiemmin Porin kaupungin sivuiltakin löytynyt palveluopas on keskittynyt vain Porin tarjoamiin nuorten palveluihin. Uudesta palveluoppaasta on tarkoitus tulla seutukunnallinen, kun mukaan otetaan kaikkien Karhukuntien palvelut, jotka on suunnattu nuorille yläasteikäisistä 28-vuotiaisiin. Palveluopas tulee osaksi uusia nettisivuja, jotka on tarkoitus julkaista vuonna 2015.

Pyydänkin, että voisitte lähettää minulle näin sähköpostitse pienenmuotoisen esittelytekstin xxx palveluista nuorille. Esittelyteksti voisi pituudeltaan olla muutaman lauseen mittainen - tärkeää on, että mukaan tulee myös palvelun yhteystiedot ja nettisivut (myös mahdolliset Facebook-sivut), joiden kautta nuori voi saada tarvittaessa lisätietoa. Vanhasta palveluoppaasta voi katsoa vinkkiä, miten muita palveluja on aiemmin esitelty (linkki viestin lopussa).

Sivustolle on myös tarkoitus tulla palveluiden suodattamismahdollisuus. Nuori voi hakea palveluja tietyin hakusanoin. Asiasanojen avulla nuoren on helpompi löytää apua juuri tiettyyn ongelmaan. Pyydänkin esittelytekstin lisäksi, että voisitte laatia 3-5 asiasanaa, joilla palveluanne voi hakea suodattimesta. Esimerkkisanoina "koulu", "masennus", "päihdeongelma".

Jos ette ole oikea henkilö vastaamaan asiastani, toivoisin, että voisitte ohjata viestini henkilölle joka kykenisi esittelytekstiä minulle lähettämään.

Toivoisin, että voisitte lähettää esittelytekstin asiasanoineen joko suoraan sähköpostina tai liitetiedostona xxx mennessä. Aikatauluni on kiireinen ja toivonkin teiltä hetkeä työnne keskeltä!

Minuun voi ja saa ottaa yhteyttä, jos jokin jäi epäselväksi! Autan myös mielelläni asiasanojen kanssa.

Ystävällisin terveisin,  
Anna Huhtanen

Linkki vanhaan oppaaseen:

<http://www.pori.fi/material/attachments/tyollisyysyksikko/nuortentyopaja/5tq68IkUr/nuortenpalveluopas.pdf>

Anna Huhtanen  
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysala  
NSO11SPP  
anna.huhtanen@student.samk.fi  
+358400839947